

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

PT. Pappa Kaya Abadi atau lebih dikenal dengan nama PappaRich merupakan anak dari PT BISA GROUP yang beroperasi pada bidang minuman dan makanan, yang mana bahwa perusahaan ini telah ada mulai dari tahun 2012 dan sangat terkenal hingga saat ini. PT BISA GROUP memiliki 8 brand ternama yang sudah tersebar di beberapa bagian kota Medan yang mencakup Sushi Thei, Papper Lunch, Paradise Dynsti, Eat and Eat, Gelato Bar, Bakerzine, Belmondo, dan PappaRich. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti memfokuskan salah satu anak perusahaan, yakni PappaRich yang berlokasi di Jalan Teuku Daud No.6a Medan.

Sadar bahwa restoran ini cukup terkenal dan menjadi favorite dikalangan masyarakat dimana seluruh karyawannya lah yang menjadi penggerak keberhasilan perusahaan, maka pihak manajemen restoran bertekad untuk mengembangkan sayap perusahaan melalui ragam kuliner dan layanan berkelas dunia. Namun pada nyatanya, manajemen perusahaan masih mengalami kesulitan dalam meningkatkan produktivitas restoran. Dimana hal ini dapat dilihat dari persentase target dan pencapaian PappaRich sepanjang tahun 2019 dan diketahui bahwa perusahaan mengalami ketidakstabilan dalam pencapaian target produksi.

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi Perusahaan PT.Pappa Kaya Abadi
Januari Sampai Desember 2019**

Bulan	Target Perusahaan (porsi)	Reliasasi Perusahaan (porsi)	Persentase Tercapai
Januari	20.000	17.600	88.00%
Februari	20.000	16.565	82.85%
Maret	20.000	17.045	85.22%
April	20.000	16.352	81.76%
Mei	20.000	14.171	70.85%
Juni	20.000	17.364	86.82%
Juli	20.000	14.295	71.47%
Agustus	20.000	14.346	71.73%
September	20.000	14.433	72.26%
Oktober	20.000	13.492	67.46%
November	20.000	13.743	68.71%
Desember	20.000	16.660	83.30%

Sumber:PappaRich Medan, 2019.

Pada tabel 1.1 data penjualan pada PT. Pappa Kaya Abadi diatas dapat dilihat bahwa perusahaan tidak mampu mencapai target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dimana pencapaian tertinggi hanya terdapat pada bulan Januari saja dengan persentase sebesar 88.00%. Sedangkan penjualan terendah terdapat pada bulan Oktober dengan persentase sebesar 67.46%. Dari data diatas menunjukan bahwa sepanjang Januari 2019-Desember 2019 PappaRich belum mampu mencapai target perjualan pertiap bulannya.

Komunikasi merupakan hal yang paling penting diperhatikan khususnya dalam perusahaan atau organisasi, dimana segala komunikasi yang dibangun dan berjalan dengan efektif akan memberikan kemudahan bagi si penyampai pesan maupun si penerima pesan. Dan sebaliknya apabila komunikasi didalam organisasi khususnya PappaRich belum tercipta dengan

efektif maka akan memberikan dampak buruk dimana penyampaian informasi tidak akan diterima dengan tepat. Peneliti temukan satu permasalahan didalam perusahaan bahwa komunikasi masih kurang efektif, jenis komunikasi yang biasa digunakan dalam perusahaan ini merupakan komunikasi verbal. Komunikasi antara pimpinan dengan para karyawan didalam perusahaan ini masih sangat minim, dimana untuk menyampaikan satu pesan atau tugas yang hendak dikerjakan saja harus melewati beberapa jalur. Minimnya interaksi antara pimpinan dan bawahan tersebut mengakibatkan komunikasi tidak berjalan secara optimal hingga akhirnya berdampak pada produktivitas kerja karyawan.

Selain komunikasi faktor lain yang menghambat kenaikan produktivitas juga berasal dari rendahnya motivasi yang diterima karyawan dari pihak manajemen restoran padahal beban pekerjaan yang diberikan melebihi batas kemampuan para karyawan, hal lainnya perusahaan kurang memberikan pujian, ataupun penghargaan sebagai apresiasi atas prestasi kerja para karyawan, sehingga memicu pemikiran dari dalam diri karyawan bahwa apapun yang mereka lakukan pasti tetap dianggap biasa-biasa saja, hingga akhirnya hal ini berdampak pada memburuknya pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan, sehingga mengakibatkan pelanggan enggan untuk kembali datang.

Hal selanjutnya yang menjadi permasalahan dalam perusahaan ini ialah rendahnya kepuasan kerja yang ada pada karyawan. hal ini dapat dilihat dari kurangnya pemberian bonus yang seharusnya sudah menjadi hak para karyawan sehingga mengakibatkan tingginya tingkat turnover, melalui data yang peneliti dapatkan, tercatat sepanjang tahun 2019, 21 karyawan yang telah mengundurkan diri.

Merujuk pada uraian latar belakang penelitian yang dijelaskan tersebut di atas, dengan demikian peneliti memiliki keterkaitan mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap produktivitas di PT.Pappa Kaya Abadi dan mengadakan penelitian dengan judul penelitian: **“Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Pappa Kaya Abadi Medan”** .

1.2. Identifikasi Masalah.

Merujuk pada ulasan dari latar belakang penelitian yang dikemukakan tersebut di atas, dengan demikian peneliti bisa melaksanakan perumusan berkenaan dengan identifikasi masalah seperti di bawah ini:

1. Komunikasi didalam perusahaan PT. Pappa Kaya Abadi belum berjalan secara efektif sehingga penyampaian pesan kurang diterima secara tepat.
2. Motivasi karyawan PT. Pappa Kaya Abadi masih kurang baik, dimana beban pekerjaan yang diberikan melebihi batas kemampuan.
3. Kepuasan kerja pada PT. Pappa Kaya Abadi masih kurang baik terlihat dari tingginya turnover
4. Produktivitas karyawan PT Pappa Kaya Abadi Medan mengalami ketidakstabilan

dalam pencapaian target selama periode Januari-Desember 2019.

1.3. Teori Komunikasi

1.3.1 Pengertian Komunikasi

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Athoillah (2017:214) menjelaskan bahwa komunikasi ialah serangkaian proses untuk menyediakan penginformasian berkenaan dengan suatu informasi tertentu pada pihak yang lainnya agar mengubah atau menginformasikan perilaku, pendapat dan juga sikap dengan mempergunakan media tertentu ataupun secara langsung dengan lisan.

1.3.2 Indikator Komunikasi

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Hendi Suhendi (2010:229-230) menyebutkan bahwa indikator komunikasi ialah sebagaimana berikut ini :

1. Kejelasan
2. Ketepatan
3. Alur
4. Budaya
5. Konteks

1.4. Teori Motivasi

1.4.1 Pengertian Motivasi

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Fauzi (2018:47) menjelaskan bahwa motivasi ialah membahasa berkenaan dengan tatacara untuk menaikkan gairah dan semangat pada jabatan yang tingkatannya lebih bawah supaya karyawan tersebut bersedia untuk bekerja dengan lebih giat dan bersedia member secara totalitas keterampilan dan juga kemampuan yang dimiliki.

1.4.2 Indikator Motivasi

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Fauzi (2018:51-52) menyebutkan bahwa motivasi memiliki indikator motivasi adalah sebagai berikut :

1. Kinerja
2. Penghargaan
3. Tantangan
4. Tanggung Jawab
5. Pengembangan
6. Keterlibatan
7. Kesempatan

1.5. Teori Kepuasan Kerja

1.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013:202) menjelaskan bahwa kepuasan kerja ialah sikap emosional yang mencintai dan menyenangkan pekerjaannya. Sikap semacam ini direfleksikan dengan wujud atau bentuk dari prestasi kerja, kedisiplinan dan juga moral kerja.

1.5.2 Indikator Kepuasan Kerja

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013:202) menyebutkan bahwa indikator yang ada pada kepuasan kerja ialah sebagaimana di bawah ini:

1. Kedisiplinan
2. Moral Kerja
3. Turnover

1.6. Teori Produktivitas Karyawan

1.6.1 Pengertian Produktivitas

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Edy Sutrisno (2016 : 99) menjelaskan bahwa produktivitas ialah ukuran dari efisiensi yang produktif. Hasil dari komparasi antara hasil masukan dengan hasil keluaran.

1.6.2 Indikator Produktivitas

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Sutrisno (2016:211-212), indikator produktivitas adalah sebagai berikut:

- | | | |
|------------------------------------|----------------------|--------------|
| 1. Kemampuan | 3. Semangat kerja | 5. Mutu |
| 2. Meningkatkan hasil yang dicapai | 4. Pengembangan diri | 6. Efisiensi |

1.7. Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktifitas Karyawan

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Rivai (2013:820) menjelaskan bahwa komunikasi ialah suatu tindakan yang bentuknya berupa suatu proses dari perusahaan yang dipengaruhi oleh metode yang dipergunakan oleh manajer dalam memberikan perubahan. Hubungan antar pribadi komunikasi dan juga kepemimpinan ialah variabel yang sangat penting dan memiliki pengaruh yang besar dalam memberikan pengaruh pada kinerja yang dipunyai oleh perusahaan.

1.8. Teori Pengaruh Motivasi Terhadap Produktifitas Karyawan

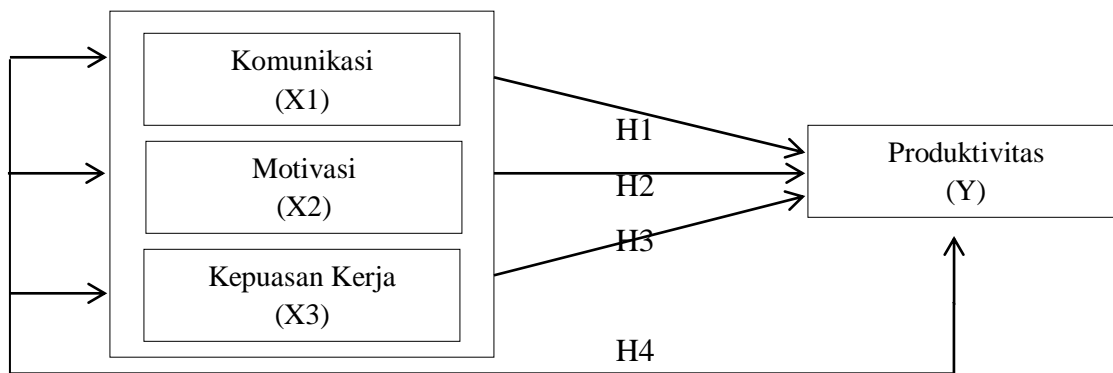
Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2017:94) menjelaskan bahwa motivasi kerja diartikan sebagai keadaan yang memberikan pengaruh agar memelihara, mengarahkan dan juga membangkitkan perilaku yang memiliki keterkaitan hubungan dengan kinerja yang dilaksanakan oleh karyawan.

1.9. Teori Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktifitas Karyawan

Berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Edy Sutrisno (2016:79) menjelaskan bahwa hubungan pihak pemimpin dengan karyawan perusahaan memainkan peranan yang signifikan, hal ini berarti bahwa dalam memperbaiki produktivitas kinerja. Kepuasan kerja bisa diperbaiki dengan cara menjalin hubungan dan perhatian yang bagus yang dilakukan oleh pemimpin perusahaan pada bawahan dari pemimpin perusahaan tersebut, dengan demikian para karyawan tersebut akan menganggap bahwa mereka ialah bagain yang memainkan peranan penting di dalam suatu organisasi kerja.

1.10. Kerangka Konseptual

Merujuk pada uraian dari tinjauan pustaka dan juga latar belakang penelitian tersebut di atas, dengan demikian peneliti bisa membuat kerangka konseptual penelitian sebagaimana berikut ini:



1.11. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikemukakan. Maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Komunikasi diduga secara parsial memberikan pengaruh pada Produktivitas Kerja dari karyawan PT Pappa Kaya Abadi Medan.
2. Motivasi diduga secara parsial memberikan pengaruh pada Produktivitas Kerja dari karyawan PT Pappa Kaya Abadi Medan.
3. Kepuasan Kerja secara parsial memberikan pengaruh pada Produktivitas Kerja dari karyawan PT Pappa Kaya Abadi Medan.
4. Komunikasi, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja diduga secara simultan memberikan pengaruh pada Produktivitas Kerja dari karyawan PT Pappa Kaya Abadi Medan.